

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-183159

(43)Date of publication of application : 28.06.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/30

G06F 17/60

(21)Application number : 2000-380493

(71)Applicant : HONDA MOTOR CO LTD

(22)Date of filing : 14.12.2000

(72)Inventor : OSOZAWA TORU
OHARA KUNIAKI
SUZUKI MUTSUMI

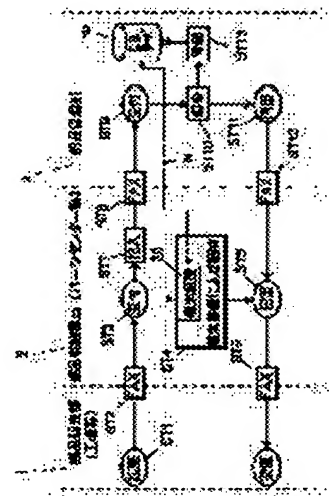
(54) INQUIRY AND ANSWER SYSTEM FOR COMPONENT AND ITS DATABASE SERVER

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To save the trouble for component management, to standardize answers, and to obtain adequate answers about special components such as OEM components.

SOLUTION: This system is equipped with terminal devices 20 which can be connected to a network N and are arranged at supply bases 2 for components and a database server 30 installed at a management part 3 which manages information regarding components supplied to the supply bases and in a database on the database server, the contents of past inquiries about components from all the supply bases 2 and the contents of answers thereto are registered while related to identifying means for the components; and each terminal device 20 accesses the database server through the network to view the contents of past inquiries about a desired component and the contents of answers thereto.

100-2755-01



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's

decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

* NOTICES *

Japan Patent Office is not responsible for any damages caused by the use of this translation.

1. This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
2. **** shows the word which can not be translated.
3. In the drawings, any words are not translated.

CLAIMS

[Claim(s)]

[Claim 1] The terminal unit arranged at the supply base of two or more parts connectable with a network. The database server installed in the Management Department which manages the information about the parts supplied to the supply base of the aforementioned parts. They are the inquiry and reply system about the parts equipped with the above. in the database of a database server The content of an inquiry of the past about the parts from the supply base of the parts of all above and the content of a reply over it relate with the parts-recognition means, and are registered. the aforementioned terminal unit The aforementioned database server is accessed through a network and it is characterized by being the terminal unit which can see the content of an inquiry of the past about desired parts, and the content of a reply over it.

[Claim 2] It is installed in the Management Department which manages the information about the part supplied to the supply base of two or more parts, and is a database server connectable with a network. in the database The content of an inquiry of the past about the parts brought near through a network from the terminal unit arranged at the supply base of the parts of all above, And the database server characterized by for the content of a reply over it relating with the parts-recognition means, registering it, and indicating the content of an inquiry of the past about desired parts, and the content of a reply over it to the aforementioned terminal unit according to access from the aforementioned terminal unit.

[Claim 3] The inquiry and reply system about the part according to claim 1 characterized by the aforementioned parts-recognition means being the part number peculiar to the part attached before the supply base of the aforementioned parts was supplied, or a database server according to claim 2.

[Claim 4] The content of an inquiry of the past about the aforementioned parts and the content of a reply over it are the inquiry and reply system about a part name, a corresponding type-of-a-car name, and the part according to claim 1 characterized by the ability to search also according to form, or a database server according to claim 2.

[Translation done.]

* NOTICES *

Japan Patent Office is not responsible for any damages caused by the use of this translation.

1.This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.

2.**** shows the word which can not be translated.

3.In the drawings, any words are not translated.

DETAILED DESCRIPTION

[Detailed Description of the Invention]

[0001]

[The technical field to which invention belongs] this invention relates to the inquiry and reply system about parts, and its database server. It is related mainly with an inquiry and reply system of autoparts.

[0002]

[Description of the Prior Art] The system of a publication is known by JP,8-185410,A as a retrieval system of the supply parts of the former, for example, an automobile. This system can be arranged in a repair shop, a service center, etc. of an automobile, and can search now easily parts (part number as a part discernment means) required for repair according to a vehicle name, form, a model, etc. Moreover, even when the parts applied are changed by the design change etc., the parts after the change can be searched.

[0003]

[Problem(s) to be Solved by the Invention] Although parts (for example, part number) required for repair can be easily searched with the conventional system mentioned above, it cannot know about other information about parts.

[0004] For this reason, the following faults have arisen now. That is, generally, parts, such as an automobile, are supplied to two or more supply bases from works, and are supplied towards further two or more repair shops, service centers, etc. from this supply base. The question about parts produced at supply bases, such as these repair shops and a service center, is various not only in parts (part number etc.) required for repair. If it is "["whether the part is sold now"] selling stop, some of the reason For example," Some "alternative parts "The alternative part can be used truly" (is there any alternative nature?). [" and] the reason of change (change of structure, a configuration, a color, etc.) of "parts — some — being ", whether "whether the integration to be right although two parts are unified by one part", and " — the parts which can be made to serve a double purpose — some — **, such as ", whether there "whether there to be any stock of the part", and "how much the time for delivery of the part to be", — it is crossing variably About the reply to such a question, in the conventional system (JP,8-185410,A), since it cannot be coped with, it is coped with now, for example, as follows.

[0005] Drawing 3 is drawing showing the flow of the management work of present. As shown in this drawing, in the part sales departments (a repair shop, service center, etc.) 1, the question about parts is entered in the form of for example, predetermined form at a step ST 1 (reissuing voucher), and FAX of this is carried out to the part supply base (for example, parts center) 2 at a step ST 2.

[0006] At the part supply base 2, the FAX is received (step ST 3) and the content of the question is grasped. Since the part supply base 2 is equipped with the file (paper file) a certain amount of information about parts offered from the parts control section 3 every month was indicated to be, when this file can be investigated at a step ST 4 and it can reply to the above-mentioned question only by this investigation, a reply is created at a step ST 5 and FAX of the reply is carried out to the part sales department 1 at a step ST 6. When a reply is not known by file investigation of the above-mentioned step ST 4, the question about the above-mentioned

parts is entered in the form of for example, predetermined form at a step ST 7, and FAX of this is carried out to the parts control section 3 at a step ST 8.

[0007] In the parts control section 3, the FAX is received (step ST 9) and the content of the question is grasped. Since the parts control section 3 has all the information about the parts supplied to the supply base 2, it investigates at a step ST 10, creates a reply at a step ST 11, and carries out FAX of the reply to the part supply base 2 at a step ST 12. The part supply base 2 receives the reply, and carries out FAX of the reply to the part sales department 1 at a step ST 6 like the above.

[0008] However, the part sales department 1 has a large number all over the country, and two or more part supply bases 2 are also all over the country. For this reason, the question from the part supply base 2 about the parts control section 3 may go up to a large number, and moreover, from two or more part supply bases 2, the same question overlaps and it is made in many cases. By the present coping-with method, the parts control section 3 had to reply to the bottom of such a situation to all questions also including the duplication question, and the effort was great. Moreover, when the same question overlapped, and was made from two or more part supply bases 2 and the person who received this was different, each might investigate uniquely and the effort was very useless. It might become a different reply, when respondents differed, even if it was the still more nearly same question. Furthermore, it might be said that especially nonstandard components, such as OEM parts, could not perform a suitable reply as the full-time person well versed in the OEM part is absent since the content is special or the parts list is special.

[0009] The purpose of this invention plans unification nature of a reply, and is to offer the inquiry and reply system which can obtain a suitable reply also about nonstandard components, such as OEM parts, and its database server while it solves the above problems and mitigates the effort of the parts control section.

[0010]

[Means for Solving the Problem] In order to attain the above-mentioned purpose, the inquiry and reply system about a part according to claim 1 The terminal unit arranged at the supply base of two or more parts connectable with a network, It is the system equipped with the database server installed in the Management Department which manages the information about the parts supplied to the supply base of the aforementioned parts. in the database of a database server The content of an inquiry of the past about the parts from the supply base of the parts of all above and the content of a reply over it relate with the parts-recognition means, and are registered. the aforementioned terminal unit The aforementioned database server is accessed through a network and it is characterized by being the terminal unit which can see the content of an inquiry of the past about desired parts, and the content of a reply over it. A database server according to claim 2 is supplied to the supply base of two or more parts. It is installed in the Management Department which manages the information about the part, and is a database server connectable with a network. in the database The content of an inquiry of the past about the parts brought near through a network from the terminal unit arranged at the supply base of the parts of all above, And the content of a reply over it relates with the parts-recognition means, and is registered, and it is characterized by indicating the content of an inquiry of the past about desired parts, and the content of a reply over it to the aforementioned terminal unit according to access from the aforementioned terminal unit. It is characterized by an inquiry and a reply system according to claim 3, or a database server being the part number peculiar to the part attached in the inquiry and the reply system about a part according to claim 1, or the database server according to claim 2 before the aforementioned parts-recognition means was supplied to the supply base of the aforementioned parts. It is characterized by the ability of the content of an inquiry of the past about the aforementioned parts, and the content of a reply over it to search an inquiry and a reply system according to claim 4, or a database server in the inquiry and reply system about a part according to claim 1, or a database server according to claim 2 also according to a part name, a corresponding type-of-a-car name, and form.

[0011]

[Function and Effect] The inquiry and reply system about a part according to claim 1 The

terminal unit arranged at the supply base of two or more parts connectable with a network, It is the system equipped with the database server installed in the Management Department which manages the information about the parts supplied to the supply base of the aforementioned parts. in the database of a database server The content of an inquiry of the past about the parts from the supply base of the parts of all above and the content of a reply over it relate with the parts-recognition means, and are registered. the aforementioned terminal unit The aforementioned database server is accessed through a network, and since it is the terminal unit which can see the content of an inquiry of the past about desired parts, and the content of a reply over it, according to this system, the following operation effects are acquired. That is, at the supply base of parts, the database server installed in the parts control section through the network by the terminal unit can be accessed, it can carry out inputting a desired parts-recognition means (for example, part number) etc., and all of the content of an inquiry of the past about the part and the content of a reply over it can be seen. The supply base of parts accesses a database server, and if the reason which was made in the past about the part A and which became a selling stop into it can be found, it will become unnecessary for example, to ask, to see a content and its content of a reply, and to carry out FAX of the question to the parts control section 3 like before to know the reason from which a certain parts A became a selling stop. This means that generating of the duplication question by two or more part supply bases is prevented again, and means that the reply to the same question becomes the same, and means that the still more suitable reply also about nonstandard components, such as OEM parts, is obtained. Therefore, according to this system, while the effort of the parts control section is mitigated, unification nature of a reply is planned and it becomes possible to obtain a suitable reply also about nonstandard components, such as OEM parts. A database server according to claim 2 is supplied to the supply base of two or more parts. It is installed in the Management Department which manages the information about the part, and is a database server connectable with a network. in the database The content of an inquiry of the past about the parts brought near through a network from the terminal unit arranged at the supply base of the parts of all above, And the content of a reply over it relates with the parts-recognition means, and is registered. Since it is the database server which indicates the content of an inquiry of the past about desired parts, and the content of a reply over it to the aforementioned terminal unit according to access from the aforementioned terminal unit, the system of the claim 1 above-mentioned publication is realized suitably. According to an inquiry and a reply system according to claim 3, or the database server, in the inquiry and reply system about a part according to claim 1, or a database server according to claim 2, since the aforementioned parts-recognition means is the part number peculiar to the part attached before the supply base of the aforementioned parts was supplied, it becomes possible [seeing efficiently the content of an inquiry about the part, and its content of a reply]. According to an inquiry and a reply system according to claim 4, or the database server In the inquiry and reply system about a part according to claim 1, or a database server according to claim 2 Since the content of an inquiry of the past about the aforementioned parts and the content of a reply over it can be searched also according to a part name, a corresponding type-of-a-car name, and form, they become possible [seeing much more efficiently the content of an inquiry about the part, and its content of a reply].

[0012]

[Embodiments of the Invention] Hereafter, the gestalt of operation of this invention is explained with reference to a drawing. Drawing 1 is drawing showing the gestalt of 1 operation of the inquiry and reply system about the parts concerning this invention, and is drawing having shown the system configuration and the flow simultaneously. In drawing 1 , the same sign is given to the portion shown in drawing 3 , or the corresponding portion.

[0013] As shown in drawing 1 , this system is a system equipped with the database server 30 installed in the Management Department 3 which manages the information about the terminal unit 20 arranged at the supply base 2 of two or more parts connectable with Network (for example, Internet) N, and the parts supplied to the supply base 2 of parts. In addition, although only the part sales department 1 and one part supply base 2 are represented in drawing 1 ,

respectively and being drawn, as for the part supply base 2, those with two or more (they are seven etc. places etc. to domestic), the part supply base 2, the terminal unit 20 of ..., and ... can connect many part sales departments 1 to a database server 30 by Network N in fact, respectively.

[0014] The content of an inquiry (the content of a question) of the past (a part for 3 year [For example, the past]) about the parts from the supply base 2 of all the parts set as the object of this system and ... and the content of a reply over it relate with the part number which is the parts-recognition means, and are registered into the database of a database server 30. This part number is a number peculiar to the part attached before the supply base 2 of parts was supplied in the manufacturing departments (plant etc.) of parts. The conceptual diagram of an example of the content of a database (DB) is shown in drawing 2 .

[0015] A terminal unit 20 can consist of personal computers. This terminal unit 20 is a terminal unit which can access a database server 30 through Network N, and can see the content of an inquiry of the past about desired parts (for example, parts of the part number of No. 00001), and the content of a reply over it (refer to drawing 2).

[0016] The above systems are used as follows, for example, and the different ***** operation effect is acquired by it. As shown in drawing 1 , in the part sales department 1, the question about parts is entered in the form of for example, predetermined form at a step ST 1 as usual (a repair shop, service center, etc.) (reissuing voucher), and FAX of this is carried out to the part supply base (for example, parts center) 2 at a step ST 2.

[0017] At the part supply base 2, the FAX is received (step ST 3) and the content of the question is grasped. Here, since the above-mentioned terminal unit 20 is installed in the part supply base 2, the user conducts investigation by the terminal unit 20 at a step ST 4. That is, the database server 30 installed in the parts control section 3 through Network N by the terminal unit 20 can be accessed, it can carry out inputting a desired parts-recognition means (for example, part number = 00001st grade) etc., and all of the content of an inquiry of the past about the part and the content of a reply over it can be seen (refer to drawing 2). for example, the supply base 2 of parts to know the reason from which a certain parts A became a selling stop Accessed the database server 30, and it was made in the past about the part A, ask, and a content and its content of a reply are seen. Into it, if the reason (the design change was carried out to "part number 0000X in drawing 2 ") used as the selling stop can be found, it can answer to the part sales department 1 like before at Steps ST5 and ST6, without carrying out FAX of the question to the parts control section 3. Therefore, it becomes possible to answer quickly to the part sales department 1. the part supply base 2 of plurality [this] again -- it means that generating of the duplication question by ... is prevented, and means that the reply to the same question becomes the same, and means that the still more suitable reply also about nonstandard components, such as OEM parts, is obtained

[0018] On the other hand, when a desired reply is not obtained by investigation of the above-mentioned step ST 4, the part supply base 2 is a step ST 7 as usual, enters the question about the above-mentioned parts in the form of for example, predetermined form, and carries out FAX of this to the parts control section 3 at a step ST 8.

[0019] In the parts control section 3, the FAX is received (step ST 9) and the content of the question is grasped. Since the parts control section 3 has all the information about the parts supplied to the supply base 2, it investigates at a step ST 10, creates a reply at a step ST 11, and carries out FAX of the reply to the part supply base 2 at a step ST 12. The part supply base 2 receives the reply, and carries out FAX of the reply to the part sales department 1 at a step ST 6 like the above.

[0020] Further, the parts control section 3 simplifies the content and its content of a reply of the above-mentioned question at a step ST 13, relates the content with the parts-recognition means (for example, part number = 00001st grade) concerned, and registers it into a database server 30 here (refer to drawing 2). By this, in a database, the content of a question about parts and its content of a reply are accumulated, and it goes, and it will be mitigated rapidly and the effort of the parts control section 3 will also go as the amount accumulated increases.

[0021] As mentioned above, according to this system, while the effort of the parts control

section 3 is mitigated, unification nature of a reply is planned and it becomes possible to obtain a suitable reply also about nonstandard components, such as OEM parts. Moreover, it becomes possible to answer quickly to the part sales department 1. Furthermore, since a parts-recognition means is the part number peculiar to the part attached before the supply base 2 of parts was supplied, it becomes possible [seeing efficiently the content of an inquiry about the part, and its content of a reply].

[0022] As mentioned above, although the gestalt of 1 operation of this invention was explained, this invention is not limited to the gestalt of the above-mentioned implementation, and deformation implementation is possible for it suitably within the limits of the summary of this invention. For example, a terminal unit 20 and a database server 30 can make it possible to search the content of a question and the content of a reply concerning the part other than the part number according to a part name, a corresponding type-of-a-car name, form, etc. It becomes possible to see much more efficiently the content of an inquiry about the part, and its content of a reply by this. Moreover, it is also possible to install a terminal unit 20 in the part sales department 1. If a terminal unit 20 is installed in the part sales department 1, the effort of the part supply base 2 will also be mitigated.

[0023]

[Translation done.]

*** NOTICES ***

Japan Patent Office is not responsible for any damages caused by the use of this translation.

- 1.This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
- 2.*** shows the word which can not be translated.
- 3.In the drawings, any words are not translated.

DESCRIPTION OF DRAWINGS

[Brief Description of the Drawings]

[Drawing 1] Drawing having shown the system configuration and the flow simultaneously in drawing showing the gestalt of 1 operation of the inquiry and reply system about the parts concerning this invention.

[Drawing 2] The conceptual diagram of the example of a content of a database (DB).

[Drawing 3] Drawing having shown the flow by the present system.

[Description of Notations]

N Network

2 Supply Base of Parts

3 Management Department

20 Terminal Unit

30 Database Server

[Translation done.]

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-183159

(P2002-183159A)

(43)公開日 平成14年6月28日(2002.6.28)

(51)Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード*(参考)
G 0 6 F 17/30	1 7 0	G 0 6 F 17/30	1 7 0 Z 5 B 0 7 5
	1 1 0		1 1 0 F
17/60	1 3 8	17/60	1 3 8

審査請求 未請求 請求項の数4 O L (全 6 頁)

(21)出願番号 特願2000-380493(P2000-380493)

(22)出願日 平成12年12月14日(2000.12.14)

(71)出願人 000005326

本田技研工業株式会社

東京都港区南青山二丁目1番1号

(72)発明者 遅沢 徹

東京都港区南青山2-1-1 本田技研工業株式会社内

(72)発明者 大原 邦明

東京都港区南青山2-1-1 本田技研工業株式会社内

(74)代理人 100093115

弁理士 佐渡 昇

最終頁に続く

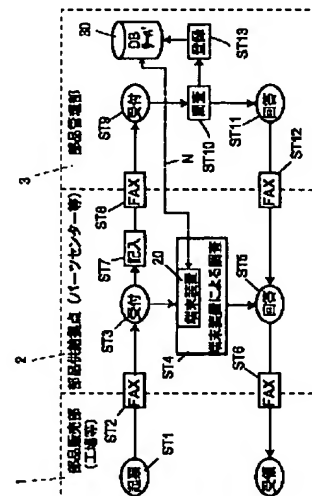
(54)【発明の名称】 部品に関する問い合わせ・回答システムおよびそのデータベースサーバ

(57)【要約】

【課題】 部品管理部の労力を軽減するとともに、回答の統一性を図り、O E M部品等の特殊部品についても適切な回答を得る。

【解決手段】 ネットワークNに接続可能な、複数の部品の供給拠点2に配置された端末装置20と、部品の供給拠点に供給される部品に関する情報を管理する管理部3に設置されたデータベースサーバ30とを備え、データベースサーバのデータベースには、全ての部品の供給拠点2からの、部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容がその部品の識別手段と関連づけて登録されており、端末装置20は、ネットワークを介してデータベースサーバにアクセスして、所望の部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容を見ることができる。

100-2756-01



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 ネットワークに接続可能な、複数の部品の供給拠点に配置された端末装置と、前記部品の供給拠点に供給される部品に関する情報を管理する管理部に設置されたデータベースサーバとを備えたシステムであって、

データベースサーバのデータベースには、前記全ての部品の供給拠点からの、部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容がその部品の識別手段と関連づけて登録されており、

前記端末装置は、ネットワークを介して前記データベースサーバにアクセスして、所望の部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容を見ることのできる端末装置であることを特徴とする、部品に関する問い合わせ・回答システム。

【請求項 2】 複数の部品の供給拠点に供給される、その部品に関する情報を管理する管理部に設置され、ネットワークに接続可能なデータベースサーバであって、そのデータベースには、前記全ての部品の供給拠点に配置された端末装置からネットワークを介して寄せられる部品に関する過去の問い合わせ内容、およびそれに対する回答内容がその部品の識別手段と関連づけて登録されており、

前記端末装置からのアクセスに応じて、所望の部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容を前記端末装置に対して開示することを特徴とするデータベースサーバ。

【請求項 3】 前記部品の識別手段が、前記部品の供給拠点に供給される前に付された、その部品に固有の部品番号であることを特徴とする請求項 1 記載の部品に関する問い合わせ・回答システム、または請求項 2 記載のデータベースサーバ。

【請求項 4】 前記部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容は、部品名、対応する車種名、型式によっても検索可能であることを特徴とする請求項 1 記載の部品に関する問い合わせ・回答システム、または請求項 2 記載のデータベースサーバ。

【発明の詳細な説明】**【0001】**

【発明の属する技術分野】本発明は、部品に関する問い合わせ・回答システムおよびそのデータベースサーバに関するものである。主として自動車部品の問い合わせ・回答システムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】従来、例えば自動車の補給部品の検索システムとして、特開平 8-185410 号公報に記載のシステムが知られている。このシステムは、自動車の修理工場やサービスセンタ等に配置されるもので、車名、型式、年式等に応じて、修理に必要な部品（部品識別手段としての部品番号）を簡単に検索することができるよ

うになっている。また、設計変更等により、適用される部品が変更された場合でも、その変更後の部品を検索することができるようになっている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】上述した従来のシステムでは、修理に必要な部品（例えば部品番号）を簡単に検索することはできるが、部品に関する他の情報については知ることができない。

【0004】このため、現在、次のような不具合が生じている。すなわち、一般に自動車等の部品は、工場から複数の供給拠点に供給され、この供給拠点からさらに、複数の修理工場やサービスセンタ等に向けて供給されるようになっている。これら修理工場やサービスセンタ等、あるいは供給拠点において生じる、部品に関する疑問は、修理に必要な部品（部品番号等）だけではなく多岐にわたる。例えば、「その部品は現在販売されているか」、「販売中止となっているのであればその理由は何か」、「代替部品は何か」、「その代替部品は本当に使えるのか（代替性はあるのか）」、「部品の変更（構造、形状、色等の変更）の理由は何か」、「2つの部品が1つの部品に統合されているがその統合は正しいのか」、「兼用できる部品は何か」、「その部品の在庫はあるか」、「その部品の納期はどれくらいか」、等々多岐にわたっている。このような疑問に対する回答については、従来のシステム（特開平 8-185410 号）では対処できないため、現在、例えば次のように対処している。

【0005】図 3 は、現在の対処作業のフローを示す図である。同図に示すように、部品販売部（修理工場、サービスセンタ等）1 では、ステップ S T 1 で、部品に関する質問を例えば所定フォームの用紙に記入し（起票し）、これをステップ S T 2 で部品供給拠点（例えばパーツセンタ）2 に F A X する。

【0006】部品供給拠点 2 では、その F A X を受け取り（ステップ S T 3）、その質問の内容を把握する。部品供給拠点 2 には、例えば月毎に部品管理部 3 から提供される、部品に関するある程度の情報が記載されたファイル（紙ファイル）が備えられているので、ステップ S T 4 でこのファイルを調査し、この調査だけで上記質問に回答することができる場合には、ステップ S T 5 で回答を作成し、ステップ S T 6 でその回答を部品販売部 1 へ F A X する。上記ステップ S T 4 のファイル調査で回答が分からない場合には、ステップ S T 7 で、上記部品に関する質問を例えば所定フォームの用紙に記入し、これをステップ S T 8 で部品管理部 3 に F A X する。

【0007】部品管理部 3 では、その F A X を受け取り（ステップ S T 9）、その質問の内容を把握する。部品管理部 3 は、供給拠点 2 に供給される部品に関する全ての情報を有しているので、ステップ S T 10 で調査を行ない、ステップ S T 11 で回答を作成し、ステップ S T

12でその回答を部品供給拠点2へFAXする。部品供給拠点2は、その回答を受け取り、上記と同様ステップ6でその回答を部品販売部1へFAXする。

【0008】ところが、部品販売部1は全国に多数あり、また、部品供給拠点2も全国に複数ある。このため、部品管理部3に対する部品供給拠点2からの質問は多数に上ることがあり、しかも複数の部品供給拠点2から同様な質問が重複してなされることも多い。このような状況下において、現在の対処法では、部品管理部3は、重複質問も含め全ての質問に対し回答しなければならず、その労力が多大であった。また、複数の部品供給拠点2から同様な質問が重複してなされた場合においても、これを受けた人が違っていると、それぞれが独自に調査を行なうことがあり、その労力が非常に無駄であった。さらに、同様な質問であっても、回答者が異なると、異なる回答となってしまうこともあった。またさらに、特にOEM部品等の特殊部品は、内容が専門的であったり、あるいはパーツリストが特殊であったりするため、そのOEM部品に精通した専任者が不在であると、適切な回答ができないということもあった。

【0009】本発明の目的は、以上のような問題を解決し、部品管理部の労力を軽減するとともに、回答の統一性を図り、OEM部品等の特殊部品についても適切な回答を得ることが可能な問い合わせ・回答システムおよびそのデータベースサーバを提供することにある。

【0010】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するために請求項1記載の部品に関する問い合わせ・回答システムは、ネットワークに接続可能な、複数の部品の供給拠点に配置された端末装置と、前記部品の供給拠点に供給される部品に関する情報を管理する管理部に設置されたデータベースサーバとを備えたシステムであって、データベースサーバのデータベースには、前記全ての部品の供給拠点からの、部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容がその部品の識別手段と関連づけて登録されており、前記端末装置は、ネットワークを介して前記データベースサーバにアクセスして、所望の部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容を見ることのできる端末装置であることを特徴とする。請求項2記載のデータベースサーバは、複数の部品の供給拠点に供給される、その部品に関する情報を管理する管理部に設置され、ネットワークに接続可能なデータベースサーバであって、そのデータベースには、前記全ての部品の供給拠点に配置された端末装置からネットワークを介して寄せられる部品に関する過去の問い合わせ内容、およびそれに対する回答内容がその部品の識別手段と関連づけて登録されており、前記端末装置からのアクセスに応じて、所望の部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容を前記端末装置に対して開示することを特徴とする。請求項3記載

の問い合わせ・回答システム、またはデータベースサーバは、請求項1記載の部品に関する問い合わせ・回答システム、または請求項2記載のデータベースサーバにおいて、前記部品の識別手段が、前記部品の供給拠点に供給される前に付された、その部品に固有の部品番号であることを特徴とする。請求項4記載の問い合わせ・回答システム、またはデータベースサーバは、請求項1記載の部品に関する問い合わせ・回答システム、または請求項2記載のデータベースサーバにおいて、前記部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容は、部品名、対応する車種名、型式によっても検索可能であることを特徴とする。

【0011】

【作用効果】請求項1記載の部品に関する問い合わせ・回答システムは、ネットワークに接続可能な、複数の部品の供給拠点に配置された端末装置と、前記部品の供給拠点に供給される部品に関する情報を管理する管理部に設置されたデータベースサーバとを備えたシステムであって、データベースサーバのデータベースには、前記全ての部品の供給拠点からの、部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容がその部品の識別手段と関連づけて登録されており、前記端末装置は、ネットワークを介して前記データベースサーバにアクセスして、所望の部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容を見ることのできる端末装置であるので、このシステムによれば、次のような作用効果が得られる。すなわち、部品の供給拠点では、その端末装置により、ネットワークを介して、部品管理部に設置されたデータベースサーバにアクセスし、所望の部品の識別手段（例えば部品番号）を入力する等して、その部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容を全て見る事ができる。例えば、部品の供給拠点は、ある部品Aが販売中止となった理由を知りたい場合には、データベースサーバにアクセスし、その部品Aに関する過去になされた問い合わせ内容およびその回答内容を見て、その中に、販売中止となった理由を見つけることができれば、従来のように、その質問を部品管理部3にFAXする必要がなくなる。このことはまた、複数の部品供給拠点による重複質問の発生が防止されるということの意味しており、また、同様な質問に対する回答が同一になるということの意味しており、さらにOEM部品等の特殊部品についても適切な回答が得られるということの意味している。したがって、このシステムによれば、部品管理部の労力が軽減されるとともに、回答の統一性が図られ、OEM部品等の特殊部品についても適切な回答を得ることが可能となる。請求項2記載のデータベースサーバは、複数の部品の供給拠点に供給される、その部品に関する情報を管理する管理部に設置され、ネットワークに接続可能なデータベースサーバであって、そのデータベースには、前記全ての部品の供給拠

点に配置された端末装置からネットワークを介して寄せられる部品に関する過去の問い合わせ内容、およびそれに対する回答内容がその部品の識別手段と関連づけて登録されており、前記端末装置からのアクセスに応じて、所望の部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容を前記端末装置に対して開示するデータベースサーバであるので、上記請求項 1 記載のシステムが好適に実現される。請求項 3 記載の問い合わせ・回答システム、またはデータベースサーバによれば、請求項 1 記載の部品に関する問い合わせ・回答システム、または請求項 2 記載のデータベースサーバにおいて、前記部品の識別手段が、前記部品の供給拠点に供給される前に付された、その部品に固有の部品番号であるので、その部品に関する問い合わせ内容およびその回答内容を効率よく見ることが可能となる。請求項 4 記載の問い合わせ・回答システム、またはデータベースサーバによれば、請求項 1 記載の部品に関する問い合わせ・回答システム、または請求項 2 記載のデータベースサーバにおいて、前記部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容は、部品名、対応する車種名、型式によっても検索可能であるので、その部品に関する問い合わせ内容およびその回答内容をより一層効率よく見ることが可能となる。

【0012】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態について図面を参照して説明する。図 1 は本発明に係る部品に関する問い合わせ・回答システムの一実施の形態を示す図で、システム構成およびフローを同時に示した図である。図 1 において、図 3 に示した部分ないし相当する部分には同一の符号を付してある。

【0013】図 1 に示すように、このシステムは、ネットワーク（例えばインターネット）N に接続可能な、複数の部品の供給拠点 2 に配置された端末装置 20 と、部品の供給拠点 2 に供給される部品に関する情報を管理する管理部 3 に設置されたデータベースサーバ 30 とを備えたシステムである。なお、図 1 において部品販売部 1 および部品供給拠点 2 はそれぞれ 1 つだけ代表させて描いてあるが、実際には、部品販売部 1 は多数、部品供給拠点 2 は複数（例えば国内に 7 か所等）有り、部品供給拠点 2、・・・の端末装置 20、・・・が、それぞれネットワーク N によってデータベースサーバ 30 に接続可能である。

【0014】データベースサーバ 30 のデータベースには、このシステムの対象となる全ての部品の供給拠点 2、・・・からの、部品に関する過去（例えば過去 3 年分）の問い合わせ内容（質問内容）およびそれに対する回答内容がその部品の識別手段である部品番号等と関連づけて登録されている。この部品番号は、部品の製造部門（製造工場等）において、部品の供給拠点 2 に供給される前に付された、その部品に固有の番号である。図 2

にデータベース（DB）の内容の一例の概念図を示す。

【0015】端末装置 20 は、例えばパーソナルコンピュータで構成することができる。この端末装置 20 は、ネットワーク N を介してデータベースサーバ 30 にアクセスして、所望の部品（例えば部品番号 00001 番の部品）に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容（図 2 参照）を見ることのできる端末装置である。

【0016】以上のようなシステムは、例えば以下のようにして利用され、それに異応じた作用効果が得られる。図 1 に示すように、部品販売部（修理工場、サービスセンタ等）1 では、従来同様ステップ ST 1 で、部品に関する質問を例えば所定フォームの用紙に記入し（起票し）、これをステップ ST 2 で部品供給拠点（例えばパーツセンタ）2 に FAX する。

【0017】部品供給拠点 2 では、その FAX を受け取り（ステップ ST 3）、その質問の内容を把握する。ここで、部品供給拠点 2 には、上記端末装置 20 が設置されているので、その利用者は、ステップ ST 4 で端末装置 20 による調査を行なう。すなわち端末装置 20 によりネットワーク N を介して、部品管理部 3 に設置されたデータベースサーバ 30 にアクセスし、所望の部品の識別手段（例えば部品番号＝00001 等）を入力する等して、その部品に関する過去の問い合わせ内容およびそれに対する回答内容を全て見ることが出来る（図 2 参照）。例えば、部品の供給拠点 2 は、ある部品 A が販売中止となった理由を知りたい場合には、データベースサーバ 30 にアクセスし、その部品 A に関する過去になされた問い合わせ内容およびその回答内容を見て、その中に、販売中止となった理由（図 2 では「部品番号 0000X に設計変更されました」）を見つけることができれば、従来のように、その質問を部品管理部 3 に FAX することなく、ステップ ST 5 および ST 6 で部品販売部 1 に対して回答することができる。したがって、部品販売部 1 に対して迅速に回答することが可能となる。このことはまた、複数の部品供給拠点 2、・・・による重複質問の発生が防止されるということの意味しており、また、同様な質問に対する回答が同一になるということの意味しており、さらに OEM 部品等の特殊部品についても適切な回答が得られるということの意味している。

【0018】一方、上記ステップ ST 4 の調査で所望の回答が得られない場合には、部品供給拠点 2 は、従来同様ステップ ST 7 で、上記部品に関する質問を例えば所定フォームの用紙に記入し、これをステップ ST 8 で部品管理部 3 に FAX する。

【0019】部品管理部 3 では、その FAX を受け取り（ステップ ST 9）、その質問の内容を把握する。部品管理部 3 は、供給拠点 2 に供給される部品に関する全ての情報を有しているので、ステップ ST 10 で調査を行ない、ステップ ST 11 で回答を作成し、ステップ ST

12でその回答を部品供給拠点2へFAXする。部品供給拠点2は、その回答を受け取り、上記と同様ステップST6でその回答を部品販売部1へFAXする。

【0020】ここでさらに、部品管理部3は、ステップST13で上記質問の内容およびその回答内容を簡素化して、その内容を当該部品の識別手段（例えば部品番号＝00001等）と関連づけてデータベースサーバ30に登録する（図2参照）。これによって、データベース内に、部品に関する質問内容およびその回答内容が蓄積されて行き、蓄積される量が増えるに従って、部品管理部3の労力も、どんどん軽減されて行くこととなる。

【0021】以上のように、このシステムによれば、部品管理部3の労力が軽減されるとともに、回答の統一性が図られ、OEM部品等の特殊部品についても適切な回答を得ることが可能となる。また、部品販売部1に対して迅速に回答することが可能となる。さらに、部品の識別手段が、部品の供給拠点2に供給される前に付された、その部品に固有の部品番号であるので、その部品に関する問い合わせ内容およびその回答内容を効率よく見ることが可能となる。

【0022】以上、本発明の一実施の形態について説明したが、本発明は上記実施の形態に限定されるものではなく、本発明の要旨の範囲内において適宜変形実施可能

である。例えば、端末装置20およびデータベースサーバ30は、部品番号の他に、部品名、対応する車種名、型式等によっても、その部品に関する質問内容および回答内容を検索できるようにすることができる。これによって、その部品に関する問い合わせ内容およびその回答内容をより一層効率よく見ることが可能となる。また、端末装置20を部品販売部1に設置することも可能である。端末装置20を部品販売部1に設置すると、部品供給拠点2の労力も軽減される。

【0023】

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明に係る部品に関する問い合わせ・回答システムの一実施の形態を示す図で、システム構成およびフローを同時に示した図。

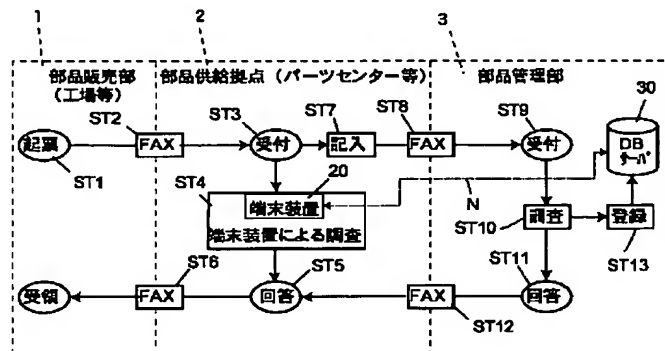
【図2】データベース（DB）の内容例の概念図。

【図3】現行システムによるフローを示した図。

【符号の説明】

- N ネットワーク
- 2 部品の供給拠点
- 3 管理部
- 20 端末装置
- 30 データベースサーバ

【図1】

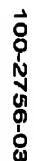


【図2】

DB

100-2756-02

【图 3】



フロントページの続き

(72)発明者 鈴木 睦美
東京都港区南青山2-1-1 本田技研工
業株式会社内

Fターム(参考) 5B075 ND20 NK10 PQ05 UU22 UU32